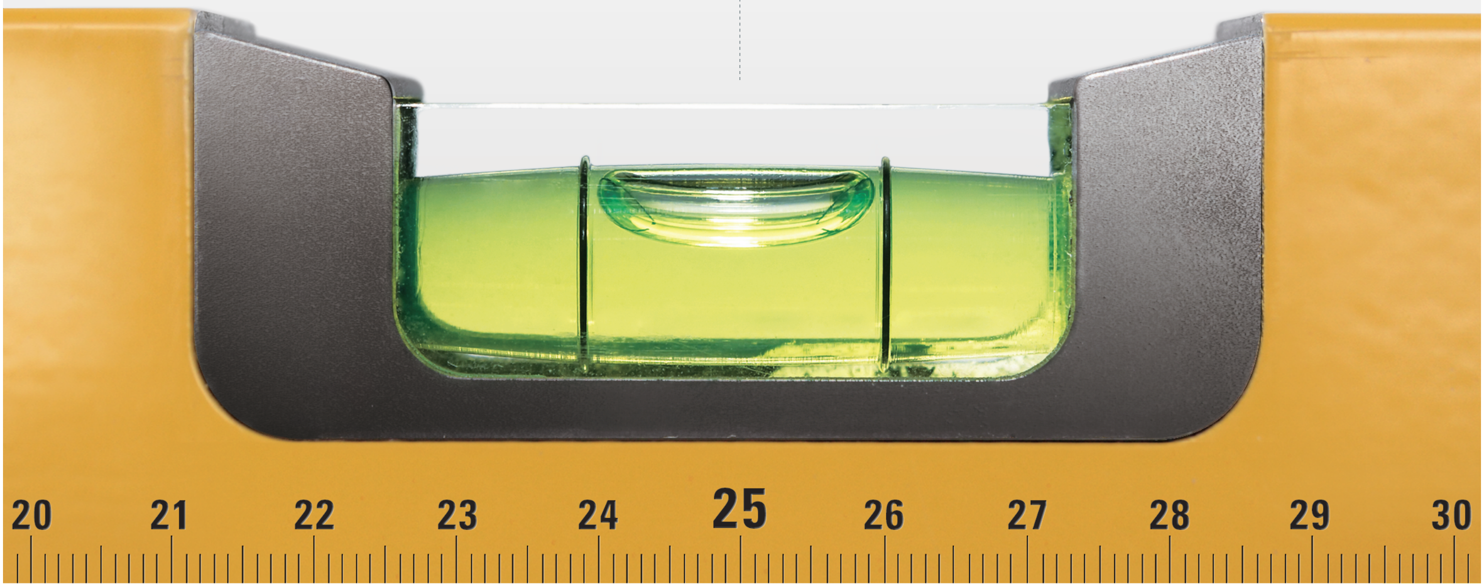
香港申訴專員
年報撮要

2014



工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

在二〇一三／一四年度，本署接到共5,624宗投訴，而上年度則有5,501宗。在扣除同類主題投訴所涉及的398宗從屬個案之後，投訴個案的數目與去年相若。至於接到的查詢數目，較去年增加4%。

圖表1

接到的查詢及投訴數目

年度	查詢	投訴	
		總計	不包括同類主題投訴
2009/10	13,789	4,803	4,410
2010/11	12,227	5,339	4,712
2011/12	12,545	5,029	4,849
2012/13	12,255	5,501	5,263
2013/14	12,767	5,624	5,226

同類主題投訴

在本年度，我們接到數組同類主題投訴，當中共有398宗是從屬個案。涉及個案數目最多的一組，是有關政府當局如何審批本地免費電視節目服務牌照。其次則是由一批小學生作為某項課業練習而提出的一組投訴，他們投訴學校位於公共屋邨內的操場欠缺維修。

投訴方式

電郵依然是最多人採用的投訴途徑，我們在年度內接到共2,455宗電郵投訴，佔本署接到的投訴個案總數的43.7%。

圖表2

市民的投訴方式

方式	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14
親臨本署	413	634	573	769	633
書面 –					
投訴表格	863	544	518	621	332
信件（郵寄）	870	882	947	752	1,066
傳真	764	766	657	540	467
電郵	1,362	1,954	1,783	2,144	2,455
電話	531	559	551	675	671
總計	**4,803**	**5,339**	**5,029**	**5,501**	**5,624**

調查及查訊的結果

在年度內，本署經全面調查後終結了321宗投訴個案，其中有135宗（佔42.1%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有失當之處」。

圖表3

經全面調查後終結的投訴個案結果分類

分類	個案數目	百分比
成立	39	12.1%
部分成立	87	27.1%
投訴不成立，但機構另有失當之處	9	2.8%
不成立	171	53.3%
未有定論	6	1.9%
投訴已撤回	9	2.8%
總計	**321**	**100.0%**

在2,346宗以查訊方式終結的個案當中，本署在627宗（佔26.7%）個案中發現所涉機構有缺失或不足之處。

主動調查

在本年度，本署完成了六項主動調查。審研的課題包括政府當局對店鋪售賣冰鮮肉類的規管；政府當局如何監管不受法定規管的醫護專業；對專營巴士行車班次的監察機制；屋宇署處理涉及知名人士的僭建個案之「特別程序」；香港的公共檔案管理；以及香港的公開資料制度。

我們在年度內也完成了31項主動調查審研工作，涵蓋的課題範圍相當廣泛，包括有關中藥的規管；當局就聘請導師及團體租用文娛設施的甄選準則；當局公布各投票站每小時投票人數統計數字的安排；以及處理公屋租戶索償的程序等。

建議

本署在完成321宗全面調查後，提出了共224項建議；而在完成六項主動調查後，亦提出了59項建議。截至二〇一四年三月三十一日止，在本署提出的合共283項建議中，有248項（佔87.6%）已獲所涉部門及機構接納並予以落實，餘下35項（佔12.4%）則尚在考慮中。

服務承諾

我們一如往年，在回覆來電或親臨本署查詢的市民，以及應邀安排講座方面，全部都能夠在服務承諾的時限內完成。在書面查詢方面，有85.0%能在五個工作天內回覆，而有12.5%能在六至十個工作天內回覆。

在認收投訴方面，有99.2%的個案能夠在五個工作天內發出認收信件。至於不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，有88.9%的個案在十個工作天內終結。在受理的個案中，有81.7%能夠在三個月內終結，較服務承諾所訂不少於60%為多。

圖表4

(a) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間

年度	回覆時間		
	10個工作天內（目標：>70%）	11至15個工作天（目標：<30%）	15個工作天後
2013/14	88.9%	9.7%	1.4%

(b) 其他已終結的個案的處理時間			
年度	回覆時間		
	3個月內（目標：>60%）	3至6個月（目標：<40%）	6個月後
2013/14	81.7%	17.2%	1.1%

成效及困難

提高公共行政質素

本署在終結對投訴個案的查訊後，不論投訴是否成立，都會向被投訴機構提出我們認為恰當的建議。這些建議大部分獲得所涉機構接納，而我們亦會監察機構落實建議的進度，直至所有相關工作完成。

以調解方式解決糾紛

我們在38宗個案中成功協助投訴人及被投訴機構排解糾紛並達成和解協議。這些個案涵蓋相當廣泛的課題，例如預訂文康設施的程序、申領「綜合社會保障援助」的資格、火葬程序、公共屋邨管理，以及街道照明設備等。

在解決投訴的過程中道歉

本署建議政府部門及公營機構對道歉持更開放的態度，並監察了被投訴機構願意道歉的個案。我們發現逾80%的個案中，所涉機構是在我們就投訴採取行動期間道歉，反映本署的介入會促使所涉機構為錯誤致歉，或至少對投訴人的不愉快遭遇表示歉意。

高透明度的政府與公開資料

本署接到的涉及《公開資料守則》的投訴數目持續上升，由上年度的62宗增至本年度的78宗。在本年度，本署完成了81宗涉及《守則》的投訴，並在其中的39宗個案中發現所涉機構出錯。他們在拒絕向市民提供資料時最常誤用的理由是個人資料私隱或第三者機密資料，而有關資料其實不是或不應視為機密。

投訴人或部門的異議

重新評審個案

投訴人假如不同意本署不受理其投訴的決定，可以要求本署重新評審其個案。本年度內，我們接到共390宗重新評審個案的要求，並就其中85宗重新展開查訊。

覆檢個案

投訴人有時會不滿意我們的調查結果或就投訴事項所作的結論，而要求本署覆檢其個案。在本年度，本署接到共76宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的31宗，並就其餘45宗進行覆檢。在完成覆檢後，本署改變了對四宗個案的決定，對餘下41宗個案則維持原來的決定。

司法覆核及訴訟

投訴人假如不滿意申訴專員的決定，除了可要求本署覆檢其個案之外，亦可向法院提出司法覆核。二〇一〇年，一名投訴人曾向法院申請許可，就申訴專員的決定提出司法覆核。高等法院於二〇一〇年十月駁回其申請。投訴人隨後向上訴法庭申請許可，就高等法院的裁決提出上訴。有關的聆訊已於二〇一三年七月進行，而該申請亦被駁回。

不易處理的投訴人行為

本署人員在日常的工作中，往往亦會遇到不易處理的投訴人行為，包括使用粗言穢語辱罵甚至恐嚇本署人員，又或是提出諸多不合理的要求。在本年度，我們遇到特別難以處理的情況，是有些投訴人重複地投訴某個機構。這些投訴人總是不肯接受本署的調查所得及結論，而持續要求我們覆檢其個案，若本署不認同其看法，他們便轉而投訴處理個案的職員。我們素來以專業的態度處理這些投訴，並且為職員提供足夠的培訓。此外，我們亦時刻緊記必須有效調撥資源，以便為市民提供更佳服務，以及理性地應付上述投訴人行為的挑戰。

內部行政

人手編制

我們在本年度通過內部晉升和公開招聘，委聘了六名調查人員。本署近年採取三管齊下的策略，包括內部晉升、以基本入職職級聘請大學畢業生加入為助理調查主任，以及聘請一些具有公營機構工作經驗的人員直接擔任較高級的職位。這個策略有助我們建立一個幹練的調查團隊。

職員培訓

我們為新招聘的人員安排了兩次入職簡介課程，並為職員舉辦了一個以互動形式進行的工作坊，內容是關於與投訴人接觸時，如何應付可能遇到的難以處理的情況。另外，我們舉辦了一個有關調解的工作坊，署方並設有資助計劃，鼓勵調查人員修讀較深入的培訓課程及考取認可調解員的專業資格。本署亦派出了三名調查人員，參加國際申訴專員協會與亞洲申訴專員協會聯合舉辦的國際研討會暨培訓課程。

人力資源管理系統

本署已開展計劃，把人力資源檔案、薪酬記錄、假期申請及其他各項人力資源管理功能電腦化。這套系統將有助本署提升各項人力資源職能的運作，同時亦方便職員查閱僱傭方面的相關資料。

宣傳推廣及對外關係

我們首次與香港電台電視部合作，攝製了一輯電視劇《申訴》。劇集以真實個案為藍本，觀眾可透過劇集具體地了解我們的工作。

在本年度，本署繼續進行以「發現有錯‧促速改過」為標語口號的宣傳活動，有關的廣告片在不同媒體播出。我們同時在全港多個地區舉辦了巡迴展覽。

本年度的申訴專員嘉許獎頒發予渠務署（大獎）、路政署及地政總署，另有35位公職人員獲獎，他們在處理投訴和服務市民方面均有出色表現。

本署繼續藉着講座、研討會及記者招待會與市民大眾及不同持份者接觸。我們參與了「教育及職業博覽2014」，同時亦為本署顧問及參與「太平紳士協助推廣計劃」的太平紳士、立法會及區議會議員的助理舉辦研討會。

前瞻

我們會繼續評估公眾對本署服務的認識、觀感及期望，並且聽取社會各界人士的意見及參考世界各地申訴專員制度的經驗，努力不懈，繼續改善服務。

圖表5

個案數字

	報告年度[1]				
	09/10	10/11	11/12	12/13	13/14
查詢	**13,789**	**12,227**	**12,545**	**12,255**	**12,767**
投訴					
(a) 須處理的投訴	**5,869**	**6,467**	**6,085**	**6,349**	**6,572**
– 接到的投訴	4,803[393]	5,339[627]	5,029[180]	5,501[238]	5,624[398]
– 由上年度轉入[2]	1,066	1,128	1,056	848	948
(b) 已處理的投訴	**4,775[402]**	**5,437[611]**	**5,237[210]**	**5,401[235]**	**5,670[367]**
無法跟進處理[3]	**2,560[100]**	**2,381[11]**	**2,560[127]**	**3,116[102]**	**2,965[319]**
已跟進並終結	**2,215[302]**	**3,056[600]**	**2,677[83]**	**2,285[133]**	**2,705[48]**
– 查訊後終結[4]	2,086[302]	2,894[524]	2,492[6]	2,094[133]	2,346[36]
– 全面調查後終結[5]	126	155[76]	163[61]	169	321[12]
– 調解後終結[6]	3	7	22[16]	22	38
(c) 已處理的投訴的百分比 = (b) / (a)	**81.4%**	**84.1%**	**86.1%**	**85.1%**	**86.3%**
(d) 轉撥下年度 = (a) – (b)	**1,094**	**1,030**	**848**	**948**	**902**
已完成的主動調查數目	**7**	**6**	**5**	**6**	**6**

註1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
註2. 在2009/10、2010/11及2011/12年度，分別包括96、34及26宗重新查訊的個案。
註3. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查；投訴已撤回；或本署基於個案已進入法律程序或缺乏表面證據等原因而中止調查或不予繼續處理。
註4. 根據條例第11A條跟進的一般性質的個案。
註5. 根據條例第12條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。
註6. 根據條例第11B條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。

[ ] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。